消費生活相談員からみた

こんな時、どうしたらいいの？

消費者トラブルと法律

木更津市消費生活センター

はじめに

消費生活センターには様々な相談が寄せられますが、その多くが「契約」に関するトラブルです。「契約」トラブルの解決は、まず“契約は成立しているのか”を考えることからスタートします。「契約」はお互いの合意があれば成立し、お互いに義務が生じます。そしていったん成立した契約は一方的にはやめられません。

相談の多い“架空請求”や“ワンクリック請求”には合意がないため、そもそも「契約」が成立していないので、支払いの義務はないのです。また、「契約」が成立している場合でも、騙されていた、大事なことを知らされていなかった、必要な書類を渡されていなかった等の一定の理由がある時には、さまざまな「法律」で契約の解消が認められています。

消費生活相談に寄せられた契約トラブルは、どんな法律で考えていけばいいのでしょうか。

この冊子では、消費生活相談員が市内で起きた消費者トラブル事例と関連する法律を紹介し、消費者トラブルを防ぐための知識をお伝えしています。

安心した消費生活を送るための手がかりとしてお役立ていただければ幸いです。

2013年3月　木更津市消費生活センター

目次

1 払わなくてはいけないの？ 民法 ……2

2 どこまで払う責任があるの？ 民法 ……4

3 ウソを言われた契約／不当な条項はどうなるの？ 消費者契約法 ……6

4 トラブルの多い契約にはどんなものがあるの？
特定商取引に関する法律 ……8

5 クーリング・オフはどんな時にできるの？ 特定商取引に関する法律など …10

6 クレジット契約は解約できるの？ 割賦販売法 ……12

7 借金がなかなか減らない、どうしたらいいの？
改正貸金業法、利息制限法、出資法 ……14

8 賃貸住宅の予約金・敷金は戻らないの？
民法、借地借家法、宅地建物取引業法 ……16

9 「家を買う」と「家を建てる」では違いはあるの？
民法、宅地建物取引業法、住宅品質確保促進法、住宅瑕疵担保履行法 ……18

10 ネット通販では返品できないの？
電子消費者契約法、特定商取引に関する法律 ……20

11 食品の表示からどんなことがわかるの？ JAS法、食品衛生法 ……22

12 危害の防止を法律で規制できないの？
消費生活用製品安全法、電気用品安全法 ……24

13 保険金は受け取れないの？ 保険法、保険業法 ……26

14 製品でケガをした、メーカーに責任はないの？ 製造物責任法 ……28

15 不要なダイレクトメールは止められないの？ 個人情報保護法 ……30

★クーリング・オフの書き方 ……32

1 払わなくてはいけないの？

事例1 19歳の息子が中古車をインターネットで申し込んだ。まだ収入も安定しないので買わせたくない。（40歳代女性）

事例2 携帯電話料金を払わなかったので解約された。数ヵ月後、裁判所から支払督促が送られてきたが、一括では払えない。（20歳代男性）

事例3 彼氏がスーツを買う際、クレジットカードを貸した。お金は返してもらえず連絡が取れない。カード会社には自分が払うのか。（30歳代女性）

関連する法律

法 **民法**‥‥民法は、財産関係、契約、事故、家族関係に至る広い範囲の民事の基本ルールを定めています。
私人間で日常生活において何か問題がおき、当事者間で折り合いがつかず法的な解釈が必要になった時は、民法に基づいて判断されます。

「契約」とは、法的な効力が生じる約束です。「申込」と「承諾」の意思の合致により成立し、勝手にやめることができない約束です。
原則的に当事者間の合意があれば書面がなくても契約は成立します。

下記のような契約の実務では、契約書が作成されます。合意の内容を確認し、合意が成立したことを明らかにし、後日の紛争を避ける役割をもちます。

契約書が作成される契約

不動産の賃貸・売買　金銭消費貸借
クレジットカードの申込　住宅ローン　など

消費生活センターからのアドバイス

事例1 未成年者の契約は、法定代理人が同意していなければ取り消せます。ただし、成年と偽った時、結婚した時、小遣いの範囲の契約は取り消せません。この事例では、内容証明郵便で取消通知を出すことを助言しました。

事例2 強制的に解約された場合も、使用した携帯電話料金は支払う義務があります。この事例では、異議申立書に支払う意思があることを書いて裁判所に提出し、分割払いが和解で認められました。

事例3 カード利用規約では、名義人以外のカード使用は禁止されています。相談者には支払わなければならないと伝えました。

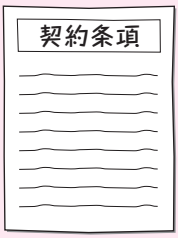
未成年者の法定代理人

両親がいる時には共同親権なので二人の同意が必要です。両親が離婚すると、どちらかを親権者と定め戸籍上の届出をし、親権者は一人になります。

約款とは

事業者があらかじめ定型的に決めた契約条項のことをいいます。

大量生産、大量販売、大量消費の現代社会には欠かせなくなっています。電気ガスの供給契約、電車バスの輸送契約など、契約内容が伝えられ、かつ、同じ条件になることで汎用性も保たれます。



2 どこまで払う責任があるの？

事例1 **5年前、同僚に頼まれアパートの連帯保証人になった。家賃を滞納していると大家から請求されたが、連帯保証人をやめたい。**(60歳代男性)

事例2 **7年前に、訪問販売で買わされた布団のクレジット代金の請求書が突然届いた。事情があり住所を転々としたが、こんな大金は払えない。**(60歳代男性)

事例3 **母が認知症の診断を受けた。以前から訪問販売で断わりきれずに布団や浄水器などを買っていたようだ。今後は契約しないようにしたい。**(50歳代女性)

関連する法律

法 **民法446条（保証人の責任等）**‥‥保証人は、債務者が債務の履行をしない時に、代りにその債務の履行をする責任を負う、とあります。保証契約は、書面でしなければ効力を生じない、となっています。

法 **民法166条（消滅時効の進行等）商法522条（商事消滅時効等）**‥‥契約すると、相手に約束を守るように請求する権利を取得します。これを**債権**といいますが、一定期間権利を行使しないと「消滅時効」が完成、請求には応じないということができます。

法 **民法7条～19条（後見・保佐・補助開始の審判）**
838条～876条（後見・保佐・補助の開始）‥‥成年後見とは、認知症、知的障害、精神障害など判断能力が不十分な人の財産を管理したり、介護サービスなどの契約の支援をする制度です。

消費生活センターからのアドバイス

事例1

連帯保証人を一方的にやめることはできません。契約を更新しても保証人の責任は続き、やめるには貸主の了解が必要です。同僚や貸主とよく話し合うよう伝えました。

事例2

クレジット代金の消滅時効は5年です。時効の援用を手紙で出すよう助言しました。

事例3

今の判断能力の程度に応じて後見、保佐、補助のいずれかを家庭裁判所に申立てる法定後見制度の利用を勧めました。(将来に備える任意後見制度もあります。)
相談者は医師とも相談して、後見の申立をしてみるとのことでした。

センター太くんから一言

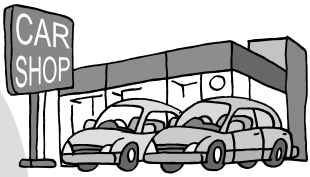
連帯保証人は本人と同じ責任を負わなければなりません。借金の連帯保証人では、本人が返済ができず自己破産して、連帯保証人もその後、債務整理するケースがあります。

時効の援用とは時効を主張することです。期間が経過していても、訴訟提起による「請求」や当事者が「承諾」した場合は援用はできず、時効は中断されます。払いますと言ってしまうと時効の援用ができなくなるので、払うべきかわからない時は、安易な返事は注意すべきです。

成年後見制度は2000年から始まった制度です。家庭裁判所で手続きしますが、以前より登録手数料が安くなり、審判までの時間も短くなっています。鑑定はしなくても医師の診断書でよい場合もあります。

3 ウソを言われた契約／不当な条項はどうなるの？

事例1 走行距離が2万kmと表示されていた中古車を購入したが、実際は8万kmだったことがわかった。契約を取り消したい。
(40歳代男性)



事例2 息子が入学直後に専門学校をやめた。要項には納入済の学納金（入学金や授業料など）は返金しないと書いてあるが、一方的ではないか。
(40歳代女性)

関連する法律

法 **消費者契約法**‥‥消費者と事業者の間のすべての契約に適用されます。（労働契約を除く）両者には情報力、経済力、交渉力に格差があることを考慮し、消費者保護を目的として制定されました。
勧誘に問題があった場合の契約は**取消**、消費者に不利になる契約条項は**無効**となる場合があります。

●契約の取消ができる場合

誤認	不実告知	重要事項において、事実ではないことを告げる
	断定的判断の提供	不確実なことを断定的に告げる(必ず儲かるなど)
	不利益事実の不告知	重要事項において、事実を故意に告げない
困惑	事業者の不退去	消費者の住居から帰らない
	消費者の退去妨害	消費者を勧誘場所から帰さない

●無効となる不当な契約条項

- 事業者の損害賠償責任を免除する条項
- 消費者の損害賠償の額を予定する条項
- 消費者の利益を一方的に害する条項

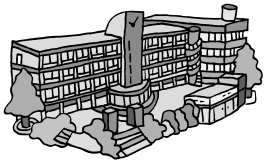
消費生活センターからのアドバイス

事例1

中古車の走行距離は「重要事項」に該当するものであり、「消費者契約法」の「不実告知」があったとして、契約の取消を認める判例があります。勧誘時の説明と実際の走行距離が異なることを理由に、契約の取消を書面で申出るよう助言しました。

事例2

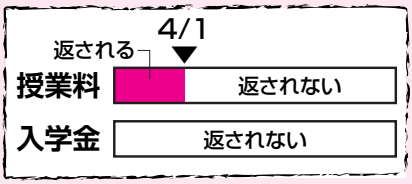
大学入学辞退時の学納金返還については、最高裁判決が出ています。（学校側の授業料返還については「辞退申し出日」により判決内容が異なります。詳細は下記参照。）判決内容と、判決後の一般的な大学側の対応を相談者に説明し、専門学校と交渉してみるよう助言しました。その結果、学校側の厚意で授業料は返還されました。



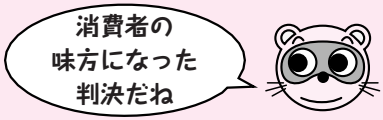
センタくんから一言

最高裁判所判決（2006年11月27日）

- 授業料については3月31日以前の辞退の場合、原則として大学に平均的損害が発生しないとし、「授業料を返さない」とする特約は 無効 とする。
  4月1日以降の辞退については、当該年度に納付すべき授業料に相当する損害を被るものなので、「授業料を返さない」とする特約は 有効 とする。



- 入学金については、「入学する地位を獲得した対価」であり、入学金を返さないとした特約は 有効 とする。



4 トラブルの多い契約にはどんなものがあるの？

事例1

「太陽光発電のキャンペーンでこの辺をまわっています」と業者に訪問された。「モデル工事の特別価格」「電気代は今後値上がりする、14年間で元がとれる」などと長時間にわたり勧誘され、太陽光発電システムを契約した。よく考えると不審だ。（30歳代男性）

関連する法律

法 **特定商取引に関する法律**‥‥1976年に「訪問販売法」として制定されましたが、新たな悪質商法に対応するため改正を重ね、現在7つの取引類型を規制しています。「事業者への規制」と「消費者保護」が柱になっています。

(1) 訪問販売

	規制内容
訪問販売は家庭訪問だけでなく、**キャッチセールス**（街頭などで声をかけ、同行する）**SF商法**（安いと言って人々を集め、気分をあおって商品を販売）**アポイントメントセールス**（電話、ハガキなどで人を呼び出す）も含まれます。	●氏名、商品、勧誘目的であることの明示義務 ●再勧誘の禁止 ●書面交付義務 ●不実告知※1、事実不告知の禁止※2 ●威迫して困惑させることを禁止※3 ●公衆出入りの場以外の勧誘禁止 ●過量販売の禁止

(2) 通信販売

規制内容
●広告表示規制（商品代金、送料、事業者の氏名、連絡先、返品の可否等の表示義務） ●誇大広告禁止 ●クーリング・オフ適用なし

(3) 電話勧誘販売

規制内容
●氏名、商品、勧誘目的であることの明示義務 ●再勧誘の禁止 ●書面交付義務 ●不実告知、事実不告知の禁止 ●威迫して困惑させることを禁止

※1「不実告知」とは、重要事項において事実ではないことを伝えることです。
※2「事実不告知」とは、重要事項を故意に伝えないことです。
※3「威迫」とは、脅迫にならない程度に相手を不安にさせることです。
※4「不招請勧誘」とは、消費者から要請を受けていない勧誘のことです。

消費生活センターからのアドバイス

事例 1

勧誘時に、事業者が重要事項について事実ではないことを告げることは、「特定商取引に関する法律」の取消事由に該当します。（「モデル工事の特別価格」は事実ではない、「政府の調査で電気代は値上がりする、14年間で元がとれる」は根拠が不明）

また、勧誘目的であることを告げておらず（「太陽光発電のキャンペーンでまわっている」と言うのみ）**、長時間の強引な勧誘をしていました。**

相談者から事業者へ手紙を書き、センターからも粘り強く交渉し、契約は取消となりました。

(4) 特定継続的役務提供

以下の6つのサービスを規制しています			規制内容
エステティック	外国語教室	家庭教師派遣	●書面交付義務　●中途解約権有 ●誇大広告禁止 ●不実告知、事実不告知の禁止 ●威迫して困惑させることを禁止
学習塾	パソコン教室	結婚相手紹介サービス	

(5) 連鎖販売取引

規制内容
●氏名、商品、勧誘目的であることの明示義務 ●不実告知、事実不告知の禁止 ●威迫して困惑させることを禁止 ●公衆出入りの場以外の勧誘禁止 ●広告表示規制 ●誇大広告禁止 ●書面交付義務 ●中途解約権有

(6) 業務提供誘引販売

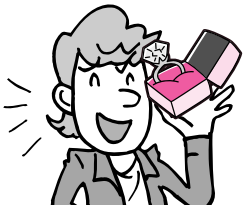
規制内容
●氏名、商品、勧誘目的であることの明示義務 ●不実告知、事実不告知の禁止 ●威迫して困惑させることを禁止 ●公衆出入りの場以外の勧誘禁止 ●広告表示規制 ●誇大広告禁止 ●書面交付義務

(7) 訪問購入

規制内容
●氏名、商品、勧誘目的であることの明示義務 ●不招請勧誘の禁止※4 ●再勧誘の禁止 ●書面交付義務 ●不実告知、事実不告知の禁止 ●威迫して困惑させることを禁止 ●クーリングオフ期間中の物品引き渡しの拒絶が可能

5 クーリング・オフはどんな時にできるの？

事例1 知らない男性から電話があり、仲良くなって会うことにした。男性の勤務する宝石店に連れて行かれ、96万円もする指輪をクレジットの分割払いで契約させられた。5日たっているが解約できるか。（20歳代女性）



事例2 今日、無料体験できるという広告を見てエステ店に出向いたところ、「もっときれいになるために」と言われ30万円の美顔コースの契約をした。クーリング・オフできるか。（30歳代女性）

関連する法律

法 **特定商取引に関する法律**‥‥**クーリング・オフ**は、不意打ち的な勧誘を受け、冷静に考えずに契約してしまった消費者の救済措置として設けられました。書面を受け取ってから一定期間以内ならば無条件に契約を解除できる制度です。原状回復にあたっては送料など事業者負担です。通信販売を除く6つの取引形態で適用されます。取引形態とクーリング・オフ適用期間は以下の通りです。

書面交付から8日以内	書面交付から20日以内
(1)訪問販売　(2)電話勧誘販売 (3)特定継続的役務提供　(4)訪問購入	(5)連鎖販売取引 (6)業務提供誘引販売

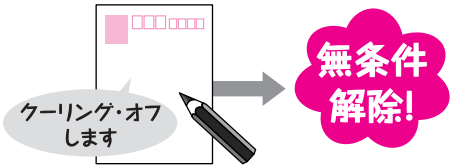
法 **保険法**‥‥営業所以外での生命保険、損害保険契約で、契約期間1年以上であることなど一定の条件でクーリング・オフが適用されます。

法 **宅地建物取引業法**‥‥営業所等以外での宅地、建物の売買契約であり、売主が宅建業者であることなど一定の条件でクーリング・オフが適用されます。

消費生活センターからのアドバイス

事例1 事業者が消費者に販売目的を告げずに呼び出し、契約させる行為“アポイントメントセールス”は、「訪問販売」に該当し、クーリング・オフが適用されます。販売業者とクレジット会社にクーリング・オフの通知をするよう助言し、売買契約、クレジット契約は解除となりました。

事例2 1カ月を超え、かつ5万円を超えるエステの契約は、特定商取引に関する法律の「特定継続的役務提供」に該当します。書面交付から8日以内ならばクーリング・オフ適用期間です。エステ店にクーリング・オフ通知をし、解除となりました。



センター太くんから一言

クーリング・オフ通知の方法

通知はハガキなどの書面で行いましょう。コピーをとり「特定記録郵便」などの記録が残る方法で郵送し、5年間保存しましょう。「クーリング・オフの書き方」(P32) を参照してください。

「通信販売・店舗販売」とクーリング・オフ

通信販売には法律的なクーリング・オフ制度はありませんが、業者には返品に関する記載が義務付けられています。返品特約がないこともあるので、返品の条件を確かめてから申し込みましょう。

通常、店舗での契約はクーリング・オフはできませんが、自主的にクーリング・オフを設けている事業者もあります。契約書を確かめてみましょう。

6 クレジット契約は解約できるの？

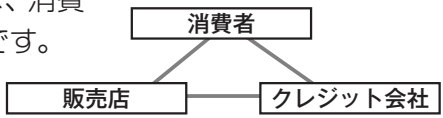
事例 1

クレジットの分割払いでソファを購入したが、配送予定日を過ぎても商品が到着しない。販売会社へは連絡が取れず、来月にはクレジットの引き落としが開始される。どうしたらいい？

（40歳代女性）

関連する法律

法 **割賦販売法**‥‥商品やサービスを分割や後払いで購入する際の取引のルールを定めた法律です。改正割賦販売法は2010年に施行され、2カ月を超える支払いであれば、1回払いでも対象。（翌月1回払いは対象外）
規制するクレジットの主な契約形態は、消費者、販売店、クレジット会社の三者型です。



〈取引形態と支払方法〉

種類	取引形態	支払方法
個別クレジット	クレジット取引の都度契約書を作成する	●一括 ●分割 ●リボルビング
包括クレジット	「クレジットカード」による取引	

●改正された主な規制内容

⑴「特定商取引に関する法律」（P8参照）が規制する契約でクーリング・オフや取り消しが適用された場合、同時に締結したクレジット契約もクーリング・オフや取り消しが適用されます。既払い金の請求も可能です。

⑵クレジット会社は、消費者が支払い可能な額を年収等から算出し、その額を超える契約はできません。

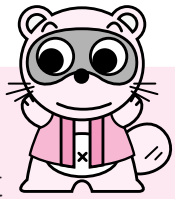
⑶クレジット会社は、個別クレジットの場合、販売店の勧誘行為などの調査義務があります。不適正な勧誘があれば消費者への与信は禁止されます。

消費生活センターからのアドバイス

事例 1

割賦販売法が規制するクレジット契約では、商品が届かない、商品に不具合がある等の場合、消費者にはクレジット会社からの請求を拒むことができる権利「抗弁権」が認められています。相談者はクレジット会社に「抗弁書」を送りました。クレジット会社が調査した結果、請求はなくなりました。

センター太くんから一言



リボルビング払いは便利？

リボルビング払い（一般にリボ払いと言われる）とは、返済回数を決めず、月々の返済額を一定額に決めたり（定額方式）、借入残高に対して一定率の金額を返済する支払方法（定率方式）です。

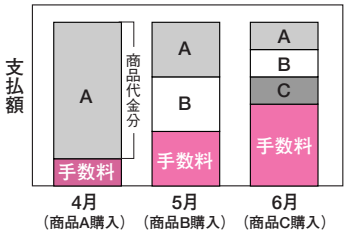
〈メリット〉

- 利用額が大きくても、月々の返済負担は小さい。

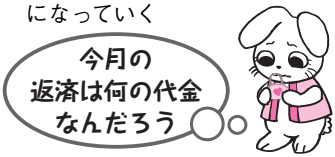
〈デメリット〉

- 安易に繰り返し利用してしまう。
- 借入残高がなかなか減らない。
- 長期間金利を払い続けることになる。

返済内容の例（定額方式の場合）



※手数料は残高に応じて負担するので、商品を購入するほど高額になっていく



カードを持つことの責任

クレジットとは「信用」という意味で、後払いの信用を供与した証として消費者にカードが発行されます。カードはクレジット会社のものなので、責任を持って保管しなければなりません。暗証番号を他人に想像されやすいものにしたり、ネットで安易にカード情報を入力することは危険です。

7 借金がなかなか減らない、どうしたらいいの？

事例1 10数年前に借りた消費者金融の返済がなかなか終わらない。昨年破綻した業者には過払い金があったので、他の2社にも過払い金があるのではないか。

(50歳代男性)

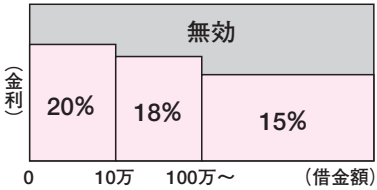
事例2 クレジットカードでキャッシングを繰り返していたら、借金額が増えてしまった。返しきれない。 (30歳代女性)

関連する法律

法 **改正貸金業法**‥‥貸金業者の営業を規制している法律です。長年にわたる多重債務問題に対応するため、2006年に改正され、2010年完全施行されました。過剰貸し付けの禁止、書面交付義務、取引履歴開示、年金担保融資の禁止、夜間や執拗な取立行為の禁止など貸金業者を規制しています。

法 **利息制限法**‥‥金銭消費貸借契約の利息を制限する法律です。年利が、元本10万円未満は20%、10万円以上100万円未満は18%、100万円以上は15%を超えた部分は無効となります。

利息制限法の上限金利



法 **出資法**‥‥上限金利を規制している法律です。
貸金業者が20%を超える利息の契約をしたり、受け取った時は刑事罰の対象となります。

消費生活センターからのアドバイス

事例1 以前は利息制限法を超えても、出資法改正前の29.2%以内ならグレーゾーン金利として容認されていたため、本来の返済金を上回る過払い金が発生していました。
この事例では、多重債務の無料法律相談を受け、過払い金の取り戻しができ借金がなくなりました。

事例2 気軽にキャッシングを繰り返すと借金の感覚がなくなりがちです。多重債務の無料法律相談を勧め、弁護士による任意整理をすることになりました。

センター太くんから一言

借金問題は必ず解決します!

債務整理の4つの方法

任意整理…金融業者と借金の減額や返済方法について話し合う。円滑に進めるため、通常、弁護士や司法書士に依頼する。

特定調停…簡易裁判所で事業者と調停を行う。費用が安く済む。

個人再生…地方裁判所に申し立てて借金を減額してもらう。安定した収入がある人向き。住宅ローンが残っているケースでも自宅を手放さなくてよい場合がある。

自己破産…自宅や車などの財産を手放すことになるが、借金がゼロとなる。

- 貸金業者は支払能力の調査義務があります。
- 貸金業者からの総借入残高が年収の3分の1を超える場合、新規の借入はできません。(住宅ローンなどを除く)
- 専業主婦が借り入れをする場合、夫の同意書、年収の証明書が必要です。

借りすぎを防ぐために…

8 賃貸住宅の予約金・敷金は戻らないの？

事例1 賃貸物件を探している時に立ち寄った不動産屋で仮押さえのために予約金を支払った。もっと条件のよい物件を見つけたのでキャンセルしたいが、予約金は返してもらえないのか。（20歳代男性）

事例2 5年間住んだアパートを退去した。敷金を返してくれず、逆に高額なリフォーム代の請求書がきた。畳やクロスはうす汚れているが、しみをつけた覚えはなく、自然になったもの。（30歳代男性）

関連する法律

法 **民法601条（賃貸借）**‥‥貸主が借主にある物の使用及び収益をさせることを約し、借主が賃料を支払うことを約することで効力が生じます。

法 **借地借家法**‥‥主に、借主を保護するための民法の特別法です。借地借家法の適用のある賃貸借契約では、契約期間が過ぎても法定更新ができ、「正当事由」がなければ明け渡し要求は認められません。
これらに対し、貸主側の不満が高まり良質な賃貸住宅の供給促進を図る目的で、2000年から定期借家制度が施行されるようになりました。定期借家契約を締結した場合、更新がなく期間が満了すれば契約は終わります。

法 **宅地建物取引業法**‥‥契約の前までに「重要事項説明」を行うことを義務づけ、媒介の報酬を一定の限度内にすること等が決められています。

消費生活センターからのアドバイス

事例1

賃貸借契約の成立は、実務的に貸主と借主が契約書を交わした時とされています。申込みの撤回（仮押さえのキャンセル）があった場合、不動産業者は預り金を返すことが義務付けられています。

事例2

契約書には原状回復義務を負うと書かれていましたが、通常使用の範囲内であること、下記の「ガイドライン」に沿って敷金精算をしてほしいと書面で申出て、希望通りの返金がされました。

「原状回復をめぐるトラブルとガイドライン」
（国土交通省）…インターネットで見られます

①借主の故意、過失による損耗は借主が負担、経年劣化、通常使用による損耗は貸主の負担としています。次の入居者のための美化は貸主の負担です。
②借主の負担となる場合でも、経過年数が1年より10年の方が経年劣化もあるので、経過年数に応じて負担割合を減少するようになっています。
③借主が負担する補修工事の単位を畳、襖は1枚、フローリングは1㎡、クロスは一面分とし、全部の負担をしなくてよいとなっています。

少額訴訟や民事調停で賃貸住宅のトラブルを解決する

当事者間で解決できない場合、安い費用とあまり時間をかけずに、消費者本人が行うことができます。契約時の書面、途中の問題点の記録、入退去時の写真が大切な証拠になりますので、保管しましょう。

9「家を買う」と「家を建てる」では違いはあるの？

事例1

手頃な建売住宅を見つけたが、建売住宅を買う場合と、注文で家を建てる場合では法律的に違いがあるの？　(40歳代女性)

関連する法律

法 **民法 555条（売買）**‥‥売買契約は、財物と金銭を交換する契約です。売主が財産権を買主に譲渡し、その対価として買主が代金を支払う事を約束します。

法 **民法 632条（請負）**‥‥請負契約は、仕事の完成結果と金銭を交換する契約です。請負人が仕事の完成を約束し、注文者がその仕事の結果に対して報酬を支払うことを約束します。

法 **宅地建物取引業法**‥‥宅地や建物の売買をする時には、宅建業者に媒介または代理を依頼することが一般的ですが、宅建業者が守るべきことを定めた法律です。

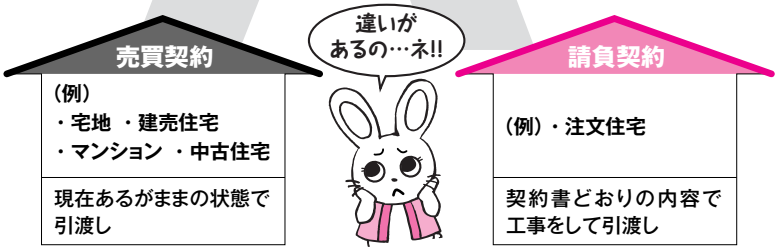
法 **住宅の品質確保の促進等に関する法律**‥‥新築住宅では、売買契約も請負契約もいずれも引き渡しから10年間、住宅の基本構造部分に瑕疵担保責任を負うことを事業者に義務付けています。

法 **住宅瑕疵担保履行法**‥‥事業者の瑕疵担保責任の履行を確実にするため、新築住宅を供給する事業者には保証金の供託または責任保険への加入を義務付けています。

消費生活センターからのアドバイス

事例 1

「家を手に入れる」といっても、建売住宅では売買契約、注文住宅では請負契約を結ぶことになり、大きな違いがあります。
売買契約は、まず宅建業者の重要事項説明を聞き、契約するかどうかの判断をします。契約解除ができる時期と条件は契約書でも確認する必要があります。
請負契約は途中でやめることができますが、工事をした対価は支払わなければなりません。



重要事項説明

宅建業者は、契約が成立するまでの間に、物件の内容や取引条件に関する重要な事項が書かれた書面の交付が義務付けられています。また取引主任者は声を出して説明する義務があります。契約するかどうかの判断の基本になります。

建築条件付土地取引

土地の売主が、自己の指定する建築業者と、一定期間内に建物を建築することを条件として、土地を販売する取引です。建物の請負契約の見積りが希望と合わない時には、土地売買契約が解除になる条項があることを確認しておきましょう。

10 ネット通販では返品できないの？

事例 1

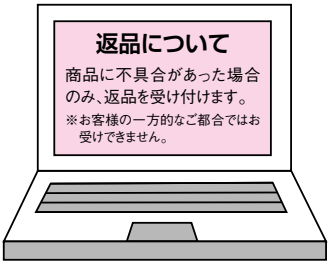
昨日ネット通販で本を注文した。1冊のつもりが、11冊と入力を間違えたかもしれない。注文時に、内容確認や訂正画面、返品についての記載はなかった。代引き配達を選択している。

(60歳代男性)

関連する法律

法 **電子消費者契約法**‥‥電子契約における成立時期と、消費者による操作ミスへの対応措置が定められ、2001年に制定されました。契約は「申込」と「承諾」によって成立しますが、インターネット取引では消費者の「申込」に対し、事業者から「承諾メールが届いた時」に成立するとされています。承諾メールが届かなかった時の不利益を消費者が負わないようにしたものです。また消費者が操作ミスをするかもしれません。事業者が「確認画面」などで操作ミスを防止する措置を講じていない場合、消費者に重過失があっても契約は無効となります。

法 **特定商取引に関する法律**‥‥通信販売にクーリング・オフ制度はありません。通信販売業者には返品に関する記載が義務付けられており、消費者は原則記載に従うことになります。記載がない場合、商品到着後8日以内であれば消費者の送料負担で返品可能です。



消費生活センターからのアドバイス

事例 1

ネット通販の事業者に、「確認画面がなかった、訂正ができなかった」とメールや電話で連絡するように助言しました。もし11冊の本が代引き送付されたら、受け取らずに業者と交渉するよう伝えたところ、1冊の購入となりました。

消費生活センターに寄せられるネットトラブルは、いろいろあるよ

センター太くんから一言

インターネットオークション

お金を振り込んだのに商品が届かない等、トラブルが多いのが現状です。取引相手が事業者でない限り個人間取引となり、消費者を守る法的な規制はありません。大手オークションサイトには「補償制度」がありますが、場の提供者に過ぎないので原則自己責任となります。事前に相手先を確認したり評価制度を利用しましょう。

出会い系サクラサイト

「悩みを聞いて」「お金をあげる」などの内容のメールを送り、メールの送受信にかかる多額のポイント代を支払わせる、というトラブルが多くあります。メール相手はサイトのサクラの可能性があります。支払いはクレジットカード、電子マネーと気楽にできますが、「決済代行業者」が入って複雑なしくみとなっており、解決が困難です。

ワンクリック請求

「入場」などクリックするといきなり「登録完了、○日以内に○○円支払って」と表示されます。IPアドレスでは個人情報はわかりません。無視して相手には連絡を取らず、消費生活センターに相談してください。

11 食品の表示からどんなことがわかるの？

事例1 盛り合わせのお刺身の原産地が書かれていないがいいのか？
(40歳代男性)

事例2 子どもが卵アレルギーを持っている。食品を選ぶとき表示をどう見ればいいの？
(30歳代女性)

関連する法律

食品の表示については、数多くの法律が関連していますが、代表的なものは次の2つです。

法 **JAS法（農林物資の規格化及び品質表示の適正化に関する法律）**‥‥
食品の情報を正しく伝えるため、すべての飲食料品に品質表示の基準が定められています。生鮮食品には「名称」「原産地」、加工食品には「名称」「原材料名」「内容量」「消費（賞味）期限」「保存方法」「業者名」などの表示義務があります。

法 **食品衛生法**‥‥飲食による衛生上の危害発生防止を目的とし、容器包装された加工食品が対象です。主な表示義務のある項目は、「名称」「食品添加物」「消費（賞味）期限」「保存方法」「業者名」「アレルギー物質を含む旨」です。

消費生活センターからのアドバイス

事例1 刺身盛り合わせの場合、原材料が多種でありすべてを表示することは難しいので、50%以上のものがなければJAS法の「原産地」の表示義務はありません。単品のお刺身についてはJAS法の生鮮食品品質表示基準の対象となり、「原産地」の表示義務があります。

事例2 アレルギー物質を含む食品は、食品衛生法で表示義務があります。症例数の多い「特定原材料」7品目に表示義務があり、特定原材料に準ずる18品目には表示が推奨されています。

特定原材料7品目	特定原材料に準ずる18品目
・卵 ・乳 ・小麦 ・そば ・落花生 ・えび ・かに	・あわび ・いか ・いくら ・オレンジ ・バナナ ・牛肉 ・くるみ ・さけ ・さば ・大豆 ・鶏肉 ・豚肉 ・マツタケ ・桃 ・やまいも ・りんご ・キウイフルーツ ・ゼラチン

そばや落花生は症状が重く命に関わるため注意が必要!

製造工程で使われている場合もあるよ

ゼラチンは牛肉や豚肉由来であることが多いよ

食品表示クイズ

センタくんから一言

Q1.果汁100%の飲料でないとパッケージに使ってはいけないイラストはどっち?

①オレンジ丸ごと

②オレンジの断面図

答え ②
オレンジの断面図は果汁100%でないと使えません。

Q2.塩分量に基準値のある表示はどっち?

①うす塩
②うす塩味

答え ①
「うす塩味」「甘さ控えめ」など味覚に関する表現に明確な基準はありません。

12 危害の防止を法律で規制できないの？

事例1 子どもがライターで遊んでいるのを見た。こんなに簡単に火がついていいのか。
（60歳代男性）

事例2 長期間使えるはずのLEDランプのカバーが突然落下した。軽くても落下は危険だ。（50歳代女性）

関連する法律

法 **消費生活用製品安全法**‥‥消費生活用品による一般消費者への危害防止を図るための法律です。危険性が高いと思われる製品が特定され、PSCマークを付けなければ販売できません。
「特定製品」には経済産業大臣の定めた技術基準に適合するよう自主検査が義務付けられています。その中でも第三者機関の検査が義務付けられているのが、特別特定製品です。

特定製品 (PS C)
- 登山用ロープ
- 圧力なべ
- 圧力釜
- 乗車用ヘルメット
- 石油給湯器
- 石油風呂釜

特別特定製品 ◇PS C
- 乳児用ベッド
- 携帯用レーザー装置（レーザーポインター）
- 浴槽用温水循環器（ジェット噴流バス）
- ライター

（2012年11月現在）

法 **電気用品安全法**‥‥1961年に制定された電気用品取締法が2001年から電気用品安全法に代わりました。電気用品の危険及び障害の発生を防止することを目的とし、すべての製品を技術上の基準に適合させ、PSEマークを付すことを義務付けています。

◇PS E　(PS E)

消費生活センターからのアドバイス

事例1 ライターは特別特定製品に追加されました。ライターによる事故が多発したからです。力の弱い子供などには簡単に火がつけられない機能（チャイルドレジスタンス）が付きました。

事例2 第三者機関の検査で、原因はプラスチックカバーの接着剤がランプの熱で劣化したためとわかりました。メーカーから相談者に代替品が渡されました。（LEDランプは2012年から電気用品安全法の規制対象となりました。）

センタくんから一言

消費生活用品の安全確保のために次の制度もあります

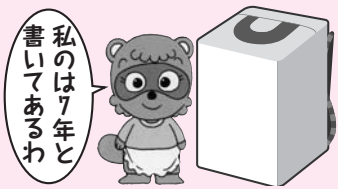
長期使用製品安全点検制度　2009年施行

長期使用に伴う劣化により、消費者に重大な危害を及ぼす恐れの多い以下のものを「特定保守製品」とし、点検制度が設けられました。事業者には点検実施の義務が課せられました。但し点検費用は消費者が負担することもあります。

- 屋内式ガス瞬間湯沸かし器
- 屋内式ガス風呂釜
- 石油給湯器
- 石油風呂釜
- 密閉燃焼式石油温風暖房機
- ビルトイン式電気食洗機
- 浴室用電気乾燥機

長期使用製品安全表示制度　2009年施行

事故件数が多く、長期にわたり使用される以下の製品については「設計上の標準使用期間」と「経年劣化」についての注意喚起の表示が、製造者、輸入者に義務付けられました。



- 扇風機
- エアコン
- 換気扇
- 洗濯機
- ブラウン管テレビ

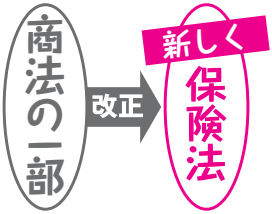
13 保険金は受け取れないの？

事例 1

会社に来る外務員から医療保険の勧誘を受けた。持病で半年に1度通院していることを伝えたが「その位だったら告知しなくてよい」と言われ告知書に記入しなかった。1年後、入院して手術を受け保険金を請求したところ「告知義務違反」で契約解除された上、保険金は支払ってもらえなかった。（50歳代女性）

関連する法律

法 **保険法とは**‥‥約100年ぶりに商法の保険契約に関する規定を消費者保護の観点から全面的に改正し、独立した「保険法」として、2008年に制定されました。



傷害疾病保険契約の規定の新設

これまで商法では規定がなかった。

消費者保護の規定

- **告知義務**…重要事項のうち求められた事項のみ告知すればよい。
- **告知義務妨害**…募集人が正しい告知を妨害した場合、保険会社は契約解除できない。
- **超過保険**…契約者が契約時に超過保険（保険金額が保険価額を超過している保険）であることを落度なく全く知らなかった時は、超過分を取消できる。

法 **保険業法とは**‥‥保険会社を監督し、保険募集の規制をする法律です。
保険会社は免許が、募集人は登録が必要です。
保険会社の破綻に備えたセーフティネットやクーリング・オフなどの消費者保護ルールが定められています。
「共済」は農業協同組合法、生活協同組合法などの法律に拠るので、保険業法の対象外です。

消費生活センターからのアドバイス

事例 1

保険法では、媒介をする募集人の告知妨害・不告知教唆があれば、保険会社は契約解除できません。不告知教唆は保険業法にも違反します。この事例では、外務員が不告知教唆を認めたため、保険金が支払われることになりました。
消費者側も「正しく告知をすること」の大切さを知っておかなければなりません。

申し込みから契約成立まで

生　命　保　険	損　害　保　険
①生命保険募集人による勧誘 パンフレットや設計書の提示 契約概要・注意喚起情報を消費者に交付して説明 意向確認書で確認をとる（消費者の目的に適合しているか） ②契約の申し込み 申込み・告知・保険料の払い込み 保険約款・契約のしおりの交付 ③生命保険会社の承諾 （＝契約成立） 契約が成立すると、②の申込み・告知・保険料の払い込みの3つが完了したときに遡って、責任開始となる。	①代理店による勧誘 契約概要・注意喚起情報を消費者に交付して説明 意向確認書で確認をとる（消費者の目的に適合しているか） ②契約の申し込み 告　知 保険料の支払い ③代理店の申込書受領 （＝契約成立） 保険料を支払った時点から責任開始となる。 契約成立後に保険証券・保険約款が届く。

保険金はいつまで請求できるか

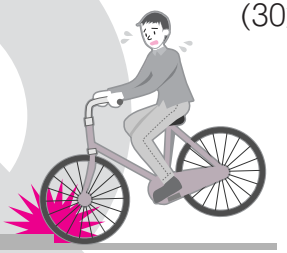
遅滞なく保険会社に通知することと約款では規定されていますが、3年で時効になります。

保険法 第95条（消滅時効）

保険給付を請求する権利、保険料の返還を請求する権利及び第63条又は第92条に規定する保険料積立金の払戻しを請求する権利は、3年間行わないときは、時効によって消滅する。【強行規定】

14 製品でケガをした、メーカーに責任はないの？

事例 1 **自転車で4センチの段差がある歩道に上ろうとして転倒し、前ハンドルが曲がり腕を骨折した。欠陥製品ではないか。損害賠償を請求したい。** (30歳代男性)



関連する法律

法 **製造物責任法（PL法）**‥‥製造物の欠陥により、人の生命や身体、または財産に被害をこうむった時、製造業者や輸入業者に損害賠償を請求できる法律です。

消費者保護と製品による事故防止を目的としています。

1995年にPL法が施行されるまでは損害賠償を請求するとき、消費者が製造業者に過失があったことを証明しなければならず、大きな負担となっていました。

PL法では、製品の欠陥の証明は必要ですが、過失を証明する必要はありません。

「欠陥」とは、「通常有すべき安全性を欠いている」ことをいい、以下の場合があてはまります。

設計上の欠陥
安全性への配慮が欠けた設計

製造上の欠陥
設計通りでなく安全性が欠けた製造

表示上の欠陥
消費者が危険回避するためには不十分な表示

消費生活センターからのアドバイス

事例 1

製品事故では何が原因だったのかが問題になります。（自転車の前ハンドルが曲がったことは製造上の欠陥だったのか、4センチの段差を上ることは間違えた使用法なのか、その注意表示はされているのか）**消費生活センターは公的な検査機関や業界のPLセンターに問い合わせますが、製造物責任があるかどうかは最終的には裁判で判断されます。**

A

製品が壊れただけの時には、PL法は適用されません。人の生命、身体、財産に拡大損害があった時に適用されます。

センタくんから一言

事故の恐れがあるとき、メーカーは新聞やホームページで点検や回収情報を伝えています。「ヒヤリハット」の体験をしたときは、事故の再発防止のために消費生活センターに連絡してください。

裁判でこんな判決…携帯電話をズボンのポケットに入れたままコタツに入り、大腿部に低温火傷を負った。製造物が通常有すべき安全性を欠いているとして損害賠償が認められた。　（平成23年10月27日　最高裁）

裁判中の事件…加水分解小麦の洗顔石けんでアレルギーを発症。旧製品には皮膚から体内に入ると小麦アレルギーを起こす成分が含まれていた。洗顔石けんとしては安全性を欠いているとして損害賠償請求。
（平成24年4月20日　全国各地で提訴）

15 不要なダイレクトメールは止められないの？

事例1

大手の英会話教室に通っていたが、授業内容に不満があり解約した。
その業者とは今後一切かかわりたくないと思い、ダイレクトメールの送付をしないよう申し出たのにも関わらず、送られてくる。

（30歳代女性）

関連する法律

法 **個人情報の保護に関する法律**‥‥情報化社会が進む中で、「個人情報」の適正な取り扱いの基本理念を定め、行政の責務と「個人情報取扱事業者」の遵守すべきことを定めた法律です。

●**個人情報とは**‥‥生存する個人の情報で、氏名・生年月日・その他個人を特定できるもののことです。

●**個人情報取扱事業者とは**‥‥5千人を超える個人情報データベース等を事業活動に利用している者のことです。（国の行政機関や地方公共団体は除く）
町内会については、5千人を超える組織が少ないことから該当しないことがほとんどですが、第三者提供には同意を得ることが望まれます。

●**個人情報の利用の停止請求ができるのは以下の時です**
①定めた利用目的以外で利用された場合
②適正な方法で取得されていない場合

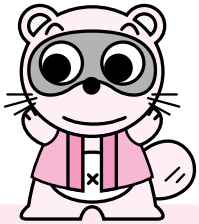
消費生活センターからのアドバイス

事例 1

契約時の書類に「個人情報を業者からのお知らせに利用する」と記載がありましたが、個人情報保護法では、「事業者は、苦情に対して適切かつ迅速な処理に努めなければならない」とあります。
この相談では、相談者がダイレクトメールの送付拒否していることを再度業者に伝え、名簿より削除してもらいました。

クレジットカードがつくれない。どうしたらいい？

センタくんから一言



クレジットの約款には、「取引の記録が『個人信用情報機関』に登録されること」、「『個人信用情報機関』の情報が利用されること」、が記載されており、消費者が契約書にサインしたことで同意したものとみなされます。
『個人信用情報機関』では、クレジットや消費者ローンの申込契約や支払に関する『個人の信用情報』を収集・管理・提供しています。
自分の信用情報がどのように登録されているのか、「開示請求」をすることもできます。

ケータイ電話機の分割払いを滞納したことで、いわゆるブラック情報に登録され、その後他のローンの申込ができなくなる人もいるんだって。

クーリング・オフの書き方

クーリング･オフ通知は必ず書面（ハガキ等）で行いましょう。

★記載例

契約解除通知

契 約 日　平成○○年○月○日
商 品 名　○○○○
契約金額　○○○○円
販売会社　○○○○

上記の契約は解除します。
支払い済みの○○○○円を私に
返金し、商品を引き取ってください。

平成　○○年○月○日
住所　○○市○○町
氏名　○○○　○○

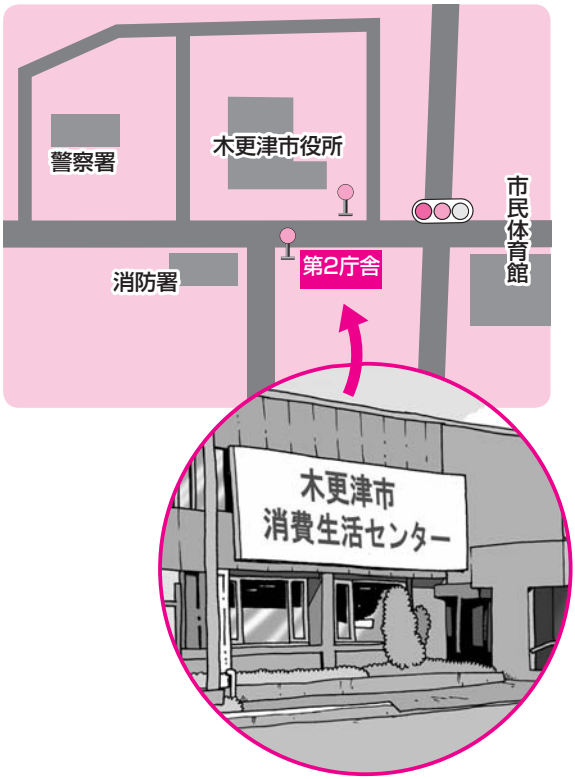
郵便はがき

□□□-□□□□

販売会社の住所
販売会社名
代表者　○○○○様

- ハガキは両面のコピーを取り、5年間保管します。
- 簡易書留または特定記録郵便など記録の残る方法で送付しましょう。
- クレジット契約をしている場合、クレジット会社と販売会社両方に通知します。

通知は自分でもできるけど
わからない時は
消費生活センターに相談してね!



消費生活相談員からみた
「こんな時、どうしたらいいの？」消費者トラブルと法律

2013年3月発行

発行・編集　木更津市消費生活センター
〒292-8501　木更津市潮見2-1　木更津市役所第2庁舎2階
TEL.0438-20-2234　FAX.0438-25-3566

木更津市消費生活センター

TEL.0438-20-2234

受付　曜日／月曜日～金曜日　（祝日は除く）
時間／10:00～12:00　13:00～16:00

120491303